

〈論文〉

博物館実習における学内実習についての提言 —「学芸員としての接遇」プログラムの必要性について—

森田喜久男

要約

小稿は2017年度の博物館実習における「学内実習」の一環として、集中講義「学芸員としての接遇について」を実施したプロセス及び成果と課題についてまとめたものである。今日、博物館学芸員には市民と向き合うことができる高度なコミュニケーション能力が求められており、大学における学芸員資格課程においてもそれを意識した教育プログラムが必要であるにも関わらず実施されていない。そこで、筆者は、「学芸員としての接遇について」の授業を実施するにあたり、前職である島根県立古代出雲歴史博物館において接客の業務に携わっているスタッフを外部講師に招請し、学芸員のコミュニケーション能力養成の前提となる接遇研修を実施した。受講した学生は、学芸員の資質としてコミュニケーション能力が重要な位置を占めることを理解した。その成果を受けて、筆者は現行の学芸員資格課程のカリキュラムについて検討を加えた。

キーワード

博物館実習ガイドライン 学内実習 接遇 コミュニケーション能力 協働

はじめに

博物館実習は、昭和26（1951）年の博物館法制定を受けた翌年の博物館法施行規則の制定当初に学芸員資格取得のための必修科目3単位として定められた。平成8（1996）年の施行規則改正により、博物館実習の一層効果的な実施を図るため、3単位のうちの1単位を博物館実習の事前事後指導にあてることとされ⁽¹⁾、今日に至っている。

博物館実習は、博物館概論を始めとする学芸員資格課程の講義を通して習得した広範囲にわたる専門的知識を踏まえ、実践的な経験や訓練を積むことを目的として設定された実習科目である。

しかし、博物館実習の具体的な目的や内容が制定されておらず、各大学や博物館の判断に任されているため、博物館実習に臨む大学及び学生の態度や目的意識が千差万別であることや受け入れ体制が不十分であることが指摘されてきた⁽²⁾。

「これからの博物館の在り方に関する検討協力者会議」が、平成19（2007）年6月に行った提言に

平成30年10月12日受理

もりた きくお：淑徳大学 人文学部 教授

よれば、博物館実習についてはこれまで以上に大学と博物館の連携・協力を緊密に行う必要があること、実習内容を精査し、参考となる実習内容を提示する必要があるとされている⁽³⁾。

そこで、文部科学省生涯学習政策局社会教育課は、平成21(2009)年に「博物館実習ガイドライン」を作成した。これは、平成21(2009)年4月に、平成24年4月より改正される博物館法施行規則を念頭に置いて大学及び博物館実習を受け入れる博物館の参考に資するようにその目安となる実習内容と留意事項を示したものである。

その構成は以下のとおりである。

- | |
|---|
| 1 学内実習
(1) 見学実習
(2) 実務実習
(3) 事前・事後指導
2 館園実習
3 留意事項
(参考) 館園実習実施計画例 |
|---|

このガイドラインによれば、「学内実習」は、博物館における館園実習の事前事後指導と他の科目の補足を兼ねて、学内の実習施設等において資料の取り扱いや収集・保管、展示、整理、分類等の方法、調査研究の手法等を学ぶことを目的とする⁽⁴⁾。

一方、「館園実習」は、「学内実習」で学んだ内容を博物館の現場で実際に経験することで、博物館の理念や設置目的、業務の流れ等に対する理解を深めると同時に、博物館資料の取り扱いや教育普及活動、来館者対応等実務の一端を担うことにより、学芸員としての責任感や社会意識を身につけ、博物館で働く心構えを涵養することを目的としている⁽⁵⁾。

では、「学内実習」の3項目の具体的な中身は何か。まず、「見学実習」は多様な博物館の姿を観察するものである。次に「実務実習」では、資料を実際に取り扱う。「事前事後指導」は、博物館実習全体の事前指導、館園実習に伴う事前指導と館園実習に伴う事後指導からなる。このようにガイドラインでは、「学内実習」は、3つの項目により構成することが望ましいと述べ、2単位相当以上とし、述べ60時間から90時間程度以上、実施すべきであるとする⁽⁶⁾。

さて、ここで問題となるのは、ガイドラインに明記された大学に対する「留意事項」である。この中で、

学芸員の仕事は対人関係が多く、信頼性やコミュニケーション能力が求められることから、学生に対して知識・技術の習得のみならず、優れた識見と人格を有する全人的な向上に努める必要があることを指導すること ⁽⁷⁾ 。
--

2

とある点に対して、どのような取り組みを行う必要があるのだろうか。このような「留意事項」については、博物館学のテキストにおいて、それを引用されることはあっても具体的にどのように指導したらよいのか、この点について突っ込んだ検討がなされていない⁽⁸⁾。

しかし、既述の「これからの博物館の在り方に関する検討協力者会議」の提言において、

これからの学芸員には専門分野に関する幅広い知識のみならず、教育能力やコミュニケーション能力、経営能力がますます重要な資質・能力となっている ⁽⁹⁾ 。
--

とある点を踏まえるならば、「優れた識見と人格を有する全人的な向上」のために、単なる精神論にとどまらない教育プログラムを用意する必要があるのではなかろうか。

小稿ではこのような問題意識を踏まえ、平成29年度の博物館実習の「学内実習」において「学芸員としての接遇」という実習プログラムを用意した。以下、そのプログラムを実施した成果と課題について述べることで、「学内実習」の充実化に向けての方策を提言したい。

1 「学芸員としての接遇」プログラムの準備過程

「学芸員としての接遇」というプログラムで実習を行う場合、直面する問題としては担当教員だけでカバーできないという点である。これについては『博物館実習ガイドライン』においても

担当教員の指導可能な範囲を超える指導が必要な場合は、現職学芸員等を非常勤講師として招へいするなどして、適宜様々な分野の専門家の助力を仰ぐ⁽¹⁰⁾。

と書かれており、「非常勤講師の招へい」が必要とされている。本学人文学部学芸員資格課程の場合は、博物館実習を森田・三宅俊彦教授・遠藤ゆり子准教授の3名で担当しているが、「学芸員としての接遇」は、3名の専任教員の専門領域ではカバーできない。

そこで「外部講師」の出講が必要となるが、経費節減が求められる私立大学にあっては安易な「外部講師」の「活用」は厳に慎まなくてはならない。そのために事前に学内で協議を行い、予算を確保してから実行に移すことになる。

そのために担当教員である森田が作成し、学部運営協議会の場において人文学部長や東京キャンパス事務局長、人文学部総務部長、人文学部学生支援部長等に提示したのが、図1の資料である⁽¹¹⁾。

この図1において留意した点は、「外部講師」に求めることは何かという点を箇条書で明確な形にしたことである。

この段階で、

- ① 単なる機械的、マニュアルにもとづく接遇の講義ではなく、博物館や美術館における接遇とは何か、この点を講義してもらうこと。
- ② 接遇のスキルだけではなく、ホスピタリティの視点など接遇の基本、精神をたたき込んでもらうこと。
- ③ 接遇など現場の接客担当者に任せておけばよいという学芸員の意識を徹底的に変えるような教育を行ってもらうこと。
- ④ 従来の博物館における学芸員の仕事ぶりのどこに問題があったのか、こういった点についても接客業務に携わっている立場からはっきりと指摘してもらうこと。

上記の点を学生諸君に理解させるためには、博物館における接客の最前線にいるスタッフを外部講師として招請するしかないということを説明し、了承を得た。これには多大な時間を必要としたが、学内における同意を得るために資料作成を含め努力したことが、結果的には「外部講師」と打ち合わせをする際に役に立ったと思われる。

すなわち、大学側として、何を求めているのか、この点を明確に「外部講師」に伝えることができ、「学芸員としての接遇」プログラムの実施に向けて共通認識が醸成されたのである。

「外部講師」には、森田の前職である島根県立古代出雲歴史博物館の指定管理者「ミュージアムいちばた」の総務・経理マネージャーで接客スタッフの研修を担当する竹下朋子氏とアテンダントリーダーである飯塚典子氏にお願いした。この点について、何故、東京都内の接遇研修を担当する会社ではないのか、何故、遠方の島根県から招請するのか、といった疑問の声も寄せられたが、図1の資料にもとづき、島根県から講師を招請しなければならない理由として、

接遇の外部講師を島根県立古代出雲歴史博物館から招請する理由

2016.12.13 森田喜久男（人文学部歴史学科学芸員課程担当教員）

1 博物館実習事前指導の中での位置付け

- ① 現在、博物館や美術館に勤務する学芸員には、展覧会出陳に向けての借用交渉や来館者への接遇の場面において高度なコミュニケーション能力が要求されている。
- ② 本学の博物館実習事前指導の場においては、この点を鑑み、将来、上記①のスキルを学生に取得させる。そのことが、他大学と異なる本学歴史学科の強みとなり、博物館や博物館を所管するという自治体にとって好印象につながる。長期的な視点で言えば、本学歴史学科のブランディングの構築につながる。

2 接遇関係の授業の実際

(1) コマ数

90分×2＝180分

(2) 外部講師に求めること

- ① 単なる機械的、マニュアルにもとづく接遇の講義ではなく、博物館や美術館における接遇とは何か、この点を講義してもらう。
- ② 接遇のスキルだけではなく、接遇の基本、精神をたたき込むことを求める。
→ たとえば、サービスではなくホスピタリティの視点など。
- ③ 接遇は現場の接客担当者に任せておけばよいという学芸員の意識を徹底的に変えるような教育を行ってもら。学芸員も接客業であるという意識を植え付けさせる。
→ 学芸員＝研究者で研究だけやっていれば良いという時代はとっくに終わっている。そのことで不満をぶちまける学芸員はこれから淘汰されていく時代である。
- ④ 従来の博物館における学芸員の仕事ぶりのどこに問題があったのか、こういった点についても接客業務に携わっている立場からはっきりと指摘してもらう。
→ 博物館教育論や博物館経営論で森田が講義してきた内容をさらに深める。

3 島根県立古代出雲歴史博物館指定管理者「ミュージアムいちばた」を選定する理由。

- ① 博物館建設に携わり、19年間文化財行政に身を置き、全国の博物館の経営状況を含めて調査してきた森田の目から見て、現状では、日本の博物館や美術館の中でホスピタリティの精神に則って接客業務を行っているのは、島根県立古代出雲歴史博物館のみ。
- ② 他の博物館では、接遇の意味をそこまで踏み込んで考えてはいない。従って、上記の外部講師に求める内容がすべて実現していただけるかどうかは疑問である。
- ③ たとえば、接遇を専門とする業者に依頼すると、通り一遍の講義はしてもらえが、博物館に特化した内容とは異なる。こちらの要望を聞いてもらえない可能性もある。
たとえ経費的におさえることができても中途半端なものとなる。それは本当の意味でのコストダウンにつながらない。
- ④ 「ミュージアムいちばた」に依頼すれば、費用弁償（旅費・日当）は必要であるが、謝金は必要ない。航空券は早い段階で予約しておけばコストダウンできる。
- ⑤ 「ミュージアムいちばた」の接客業務のマネージャーと森田は、前職において共同で業務を行っており、信頼関係を構築している。同様の関係を、別の業者と構築することはできない。問題意識の共有が難しいからである。
- ⑥ 「ミュージアムいちばた」は、島根県内の小中学校から官公庁、一般企業まで幅広く接遇関係の講師を派遣しており、博物館実習の接遇も担当している。実績がある。

図1 人文学部学部運営協議会に提出した協議資料

- ① 現状では、日本の博物館や美術館の中でホスピタリティの精神に則って接客業務を行っているのは、島根県立古代出雲歴史博物館のみであること。
- ② 接遇を専門とする業者に依頼すると、通り一遍の講義はしてもらえるが、博物館に特化した内容とは異なること。こちらの要望を聞いてもらえない可能性もあること。たとえ経費的におさえることができても中途半端なものとなること。それは本当の意味でのコストダウンにつながらないということ。
- ③ 「ミュージアムいちばた」のスタッフと森田は、前職で共同で業務を行っており、信頼関係を構築していること。
- ④ 「ミュージアムいちばた」は、島根県内の小中学校から官公庁、一般企業まで幅広く接遇関係の講師を務めており、実績があること。

などを説明した。その結果、「外部講師」を島根県から招請することが認められた。

学内における合意がなされたので、島根県立古代出雲歴史博物館の指定管理者である「ミュージアムいちばた」に講師派遣の依頼を行った。「外部講師」に何を求めているのか、この点を明記したのが図2である。図2の「本学人文学部学芸員課程授業への講師派遣のお願い」では、「学芸員としての接遇」プログラムの博物館実習の中での位置付けや接遇関係の授業の実際として、時間帯、受講生の概要、外部講師にお願いしたいこと、なぜ「ミュージアムいちばた」でなくてはならないのか、こういった点を明記している⁽¹²⁾。

図2を送付することで「ミュージアムいちばた」から、「外部講師」として竹下氏と飯塚氏を派遣していただくことに同意を得ることができたため、担当教員である森田は、この実習が行われた2017年10月11日の1ヶ月前、9月13日に島根県立古代出雲歴史博物館を訪問し、竹下・飯塚両氏と打ち合わせを行った。

その際に協議資料として作成したのが図3である。基本的には図2の内容と一致しているが、当日の授業の具体的な進め方、タイムテーブルについてたたき台を作成し、協議に臨んだ。このタイムテーブルの提示により、「外部講師」も授業の組み立てがやりやすくなる。また、タイムテーブル案を「外部講師」が検討を加えることで、授業に対する「外部講師」のイメージも可視化する。そのため、突っ込んだ打ち合わせができた。

この時の打ち合わせを受けて、作成した当日に向けての進行台本が表1である。このような準備の過程を詳細に記したことについて一言しておきたい。今日、大学教育の場において、アクティブラーニングの一環として実務家としての「外部講師」に講義を依頼するケースが増えてきている。

しかし、その際に、依頼する担当教員が授業それ自体の到達目標や、15回分の講義における「外部講師」の講義の位置づけなどを明確な形で伝えなければ、効果を期待できない。

このような打ち合わせを事前に行わなくては単なる「丸投げ」となる。たとえば、大学に限らず学校教育の現場においては、担当教員が自分自身の「負担軽減」という安易な動機で、「外部講師」を招請したり、博物館や図書館など社会教育施設を安易な形で活用し、結果的にそれらの施設の学芸員や司書に過度の負担を強いているのではないか。担当教員にはそのような意識はないのかも知れないが、少なくとも私自身は、学芸員であった頃、そのように考えていた。

以上の理由から、自分自身が「外部講師」の招請や打ち合わせの際に使用した資料をあえて開示したのである。

本学人文学部学芸員課程授業への講師派遣のお願い

2017.3.27 森田喜久男(学芸員課程担当教員)

1 博物館実習の中での位置付け

- ① 現在、博物館や美術館に勤務する学芸員には、展覧会出陳に向けての借用交渉や来館者への接遇の場面において高度なコミュニケーション能力が要求されています。
- ② 本学の博物館実習においては、この点を鑑み、上記①のスキルを学生に取得させたいと考えております。
- ③ 博物館実習において接遇を重視する大学はほとんどなく、それ故に、長期的な視点で言えば、本学歴史学科のブランディングにつながると考えております。
- ④ 博物館実習で接遇を重視することは、本学の建学の精神である「利他共生」の思想にも合致いたします。故に、本学の博物館実習の中では接遇を重視しております。

2 接遇関係の授業の実際

(1) 時間帯

水曜日1限(9:00～10:30)・2限(10:45～12:15)

(2) 受講生

本学人文学部歴史学科学芸員課程4年次生25名

(3) 御社派遣の講師にお願いしたいこと。

- ① 博物館や美術館における接遇とは何か、この点について講義していただきたいと思っております。
- ② 接遇のスキルと共に、接遇の基本、精神を学生にたたき込んでいただきたいと願っております。たとえば、ホスピタリティの精神について。
- ③ 現在、学芸員のビジネススタイルが問われています。従来の学芸員の仕事ぶりのどこに問題があったのか、接客の立場から指摘していただけたらと思います。
- ④ 学芸員にとって接客は重要な業務であるという意識を植え付けさせたいと願っております。

3 御社にお願いする理由

- ① 博物館建設に携わり、全国の博物館の経営状況を含めて調査してきた森田の目から見て、現状では、日本の博物館や美術館の中で御社が最もホスピタリティの精神に則って接客業務を行っていると考えております。
- ② 接遇を専門とする業者に依頼すると、通り一遍の講義はしてもらえます。しかし、博物館に特化した内容とは異なる結果に終わります。
- ③ 御社は、島根県内の小中学校から官公庁、一般企業まで幅広く接遇関係の講師を派遣しており、古代出雲歴史博物館実習の接遇も担当しておられます。
- ④ 御社アテンダントの研修担当である竹下朋子氏と森田は、前職において共同で業務を行った経験もあり、信頼関係を構築しています。
- ⑤ 以上の理由により、御社にぜひとも博物館実習の接遇の講師派遣をお願いしたいと考えております。

4 これに要する経費について

- ・講師2人分の旅費(出雲市大社町～板橋区前野町、航空券を含む)
- ・講師2人分の宿泊費(東京都区内1泊)

上記を本学で負担させていただきます。

5 その他

ご内諾いただきましたら、学長若しくは学部長名で派遣申請書をお送りします。

図2 ミュージアムいちばたへの依頼文

本学人文学部学芸員課程授業へのご出講について

2017.9.13 森田喜久男(学芸員課程担当教員)

1 博物館実習の中での位置付け

- ① 現在、博物館や美術館に勤務する学芸員には、展覧会出陳に向けての借用交渉や来館者への接遇の場面において高度なコミュニケーション能力が要求されています。
- ② 本学の博物館実習においては、この点を鑑み、上記①のスキルを学生に取得させたいと考えております。
- ③ 博物館実習において接遇を重視する大学はほとんどなく、それ故に、長期的な視点で言えば、本学歴史学科のブランディングにつながると考えております。
- ④ 博物館実習で接遇を重視することは、本学の建学の精神である「利他共生」の思想にも合致いたします。故に、本学の博物館実習の中では接遇を重視しております。
…これまで教えてきた内容については別紙①
博物館実習の概要につきましては、別紙②をご参照ください。

2 接遇関係の授業の実際

(1) 日時

10月11日(水) 4限(14:45～16:15) 5限(16:30～18:00)

(2) 受講生

本学人文学部歴史学科学芸員課程4年次生24名…別紙③のとおりです。

(3) 御社派遣の講師にお願いしたいこと。

- ① 博物館や美術館における接遇とは何か、この点について講義していただきたいと思っております。
- ② 接遇のスキルと共に、接遇の基本、精神を学生にたたき込んでいただきたいと願っております。
たとえば、ホスピタリティの精神について。
- ③ 現在、学芸員のビジネススタイルが問われています。従来の学芸員の仕事ぶりのどこに問題があったのか、接客の立場から指摘していただけたらと思います。
- ④ 博物館は学芸員だけで動く職場ではありません。学芸員と接客部門との協働、指定管理者との協働について、日頃からお考えになっていることがあればぜひお話いただけたらと思います。

3 授業の具体的な進め方について(案)

- ① この講義のねらい(森田)……………5分
- ② お二人の自己紹介(竹下・飯塚)……………10分
- ③ 博物館における接遇についての講義(竹下・飯塚)……………15分
- ④ 博物館における接遇の実際(竹下・飯塚)……………60分
～ 休憩 ～
- ⑤ 学生の接遇についてのコメント(竹下・飯塚)……………30分
学生のうちで数名にロールプレイングをさせコメントしていただく。
- ⑥ 接客担当者から学芸員に求めること(竹下・飯塚・森田)……………50分
森田の司会進行でお二人にインタビューして、学生にも発言させる。
学生からの発言は自分自身が体験してきた博物館における接客について。
- ⑦ まとめ(森田)……………10分

※上記タイムテーブルはあくまでも森田の私案であり、たたき台に過ぎません。お二人との協議の中で決めていきたいと思っております。

図3 外部講師との打ち合わせ資料

表1 博物館実習「学芸員としての接遇」進行台本

【日 時】平成29年10月11日(水) 14:45～18:00

時 間	内 容	行 動・アナウンス
13:30	教室確認	竹下先生・飯塚先生、教室及びPC動作確認
14:00	打合せ	7号館1階応接室で着替え、休憩、打合せ
14:45 (1分間)	開会	(森田、竹下先生・飯塚先生教室入り)
	森田	「一同起立。礼。よろしくお願いします。着席。」 (学生、起立、礼、着席)
14:46	森田	<p>「ただいまから、博物館実習の事前事後学習のプログラムの一つである『学芸員としての接遇』の集中講義を行います。</p> <p>本日、お話しいただきますのは、島根県立古代出雲歴史博物館の指定管理者として、実際にお客様対応をなさっておられますミュージアムいちばたのマネージャー竹下朋子先生とアテンダントのリーダーを務めておられる飯塚典子先生です。</p> <p>私が古代出雲歴史博物館の学芸員であった時、お二人には大変お世話になりました。</p> <p>本日は、我が儘を言って出雲から来ていただきました。</p> <p>学生諸君、大きな声で『よろしくお願いします』とご挨拶してください。はい。どうぞ。」</p>
	学生一同	「よろしくお願いします」
	森田	<p>「この学芸員課程の授業では、学芸員の業務として、博物館法に規定されている『資料の収集・保管・展示・調査研究』という博物館の四大機能を1年次より講義してきました。その中で私は、何度も、お客様を含めた多くの方々とのコミュニケーション能力が必要だということを強調してきました。</p> <p>本日は、接遇という場を通して、この点についてお二人からしっかりと学んでいただきたいと思います。</p> <p>なお、本日の実習の様子については、皆さん一人一人の顔があまりアップにならないように留意しながら、遠方もしくは後方より撮影させていただきます。</p> <p>その目的は、第一に博物館実習そのものをどのようにして実施したのか、その業務報告を兼ねた論文を執筆する中で図版として使用すること。</p> <p>第二に、これまでも行ってきましたように学生募集を兼ねて人文学部のブログやオープンキャンパスの学科説明の場において活用させていただきたいと思います。</p> <p>それ以外の目的で使用することは一切ありません。</p> <p>ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。</p> <p>それでは、前置きはこの程度にさせていただきます、ここより後は、竹下先生と飯塚先生にお願いしたいと思います。</p> <p>先生方、どうかよろしくお願いいたします。」</p>
14:50	竹下・飯塚	(実習開始)
16:15	森田	「それでは、ここで15分間、休憩しますが、5分前には必ず教室に戻ってきてください。」
16:30	森田	「それでは実習を再開します。竹下先生・飯塚先生、よろしくお願いします。」
16:31	竹下・飯塚	(実習再開)
17:00頃	森田	<p>「ありがとうございました。久しぶりに、私も1分間スピーチをやって大変緊張しました。身が引き締まりますね(笑)</p> <p>さて、ここから先は、私の方が、お二人の先生方にいろいろとインタビューさせていただき、博物館のオープンエリアでお客様対応をなさっている立場から、いろいろとお感じになっていることをお話しさせていただきたいと思います。</p> <p>その前に、今頃になってなんだと思われるかも知れませんが、私自身、先程から、竹下先生や飯塚先生と呼びかけていて、どうも自分自身が落ち着きません。</p>

時 間	内 容	行 動・アナウンス
	森田	<p>実は、私が学芸員をやっていた頃、お二人は私にとって最高の仕事上のパートナーでしたし、誤解を恐れずあえて言えば、今でも大切なトモダチと思っています。</p> <p>とは言っても、単なる仲良しではありません。喧嘩もしました。凄かったですよね。竹下さん（笑）。</p> <p>というわけで、今、竹下さんという言葉が思わず出てしまったのですが、本日は、私も、学芸員だった頃の自分に戻って、アテンダントの竹下さんや飯塚さんと少しばかり、博物館について語り合っていきたいと思います。よろしくお願いします」</p>
17:05	森田	<p>「まず、アテンダントの立場から見て学芸員ってどんな人達ですか？ 人の事言えないけど、随分変わった人が多いですね。ずばり、学芸員に対して、こうして欲しいとか、こうしてくれたらいいのに、って思うことを聞かせてください。」</p> <p>（竹下・飯塚発言）</p>
17:10	森田	「ありがとうございます。アテンダントの皆さんは接客の最前線でお仕事されていますよね。そこではいろいろな苦労もあるのではと思いますが、この仕事やっていてよかったと思える時はどんな時ですか？」
17:20	森田	<p>「ここで、実際に館務実習を経験してきた学生諸君の体験も聞いてみましょう。</p> <p>小野君、小野君の実習先は、群馬県立歴史博物館でしたよね。</p> <p>群馬県立歴史博物館には、お客様対応をする職員の方はいましたか？」</p>
	小野	（発言）
	森田	「博物館の雰囲気はどんな感じでしたか？」
	小野	（発言）
17:25	森田	「もう一人だけ聞いてみましょう。石井さん、葛飾区郷土と天文の博物館で実習を経験されましたね？ あそこの雰囲気はどうでしたか？」
	石井	（発言）
17:30	森田	「竹下さん、飯塚さん、お二人に何か聞いてみたいことがありますか？」
	竹下・飯塚	（適宜、質問）
	小野・石井	（適宜、応答）
17:50	森田	<p>「ありがとうございました。もっと話をしたいのですが、時間が迫ってきました。」</p> <p>「最後に、竹下さんと飯塚さんに本日の実習をおやりいただいて、どのような感想をお持ちになったか。ここに集う学生諸君に何か、一言ありましたらお願いします。」</p>
17:55	森田	<p>「ありがとうございました。今回の接遇をめぐる講義は、接遇のスキルといった問題にとどまらず、博物館について今までと異なる視点から学ぶことができた本当に良い機会でした。</p> <p>学芸員課程の教員として、他の大学ではなし得ない。最高のアクティブラーニングができたものと胸を張って言えます。</p> <p>学生諸君は、本日に学んだことをリアクションペーパーにまとめ、1週間以内に7号館3階の森田の研究室のポストに入れてください。</p> <p>お書きいただいた内容は、すべて複写して、竹下さんと飯塚さんのところへお送りします。</p> <p>それでは時間となりました。</p> <p>一同、起立。</p> <p>学生諸君、『ありがとうございました』というお礼の言葉を述べてください。どうぞ」</p>
	学生一同	「ありがとうございました」
18:00	森田	これで、本日の博物館実習を終わります。お疲れ様でした。

2 「学芸員としての接遇」プログラムの実施

「学芸員としての接遇」プログラムは、2017年10月11日の4限(14時45分～16時15分)、5限(16時30分～18時)に集中講義の形で実施された。

まず、前半部分の90分の冒頭で、担当教員の森田が5分間を費やして当日の講義のねらいを説明した後、「外部講師」の竹下・飯塚両氏の自己紹介があり、この後、15分をかけて竹下・飯塚両氏による「博物館における接遇」についての講義が行われた。

引き続き、学生24名による自己PRを兼ねた1分間スピーチが行われた。竹下・飯塚両氏は、この時間帯において学生全員の表情や所作を観察し、その特徴を瞬時に理解した。その上で、一人一人のスピーチの後、短時間でコメントを行った。そのコメントの内容も「〇〇さんは、口の根元、口角があがっている。素晴らしい」などと学生自身を納得させる具体的なコメントであった。

この後、学生全員に起立させ、基本となる美しい姿勢、挨拶のやり方を実地に体験させた。竹下・飯塚両氏は全員の姿勢を細部にわたってチェックしていた(写真1)。

以上が、集中講義の前半部分、4限90分の授業内容である。集中講義の後半部分は、学生24名を4名ずつ6班に分けて、職場に来客があり、担当者呼び出す場面を想定して、ロールプレイングを実施した。

班ごとのプレイングが終わった後で、今度は、外部講師の飯塚氏が職場の訪問者に扮し、それぞれのグループの代表者がそれに対応するといったロールプレイングを実施し、竹下氏のコメントを受けた(写真2)。

このような実習を45分程度実施した後、30分程度の時間を使って、接客担当者はどのような意識を持って博物館で業務を行っているのか、また接客担当者が学芸員に求めることは何か、こういった点について、担当教員の森田が竹下氏と飯塚氏にインタビューするといった形で授業を進行した。その際に、数名の学生に発言を促した。

そこで発言した学生によれば、その学生がおもむいた公立博物館における館園実習では、このような接遇研修は行われていなかったとのことであった。

この後、竹下氏と飯塚氏が持参した古代出雲歴史博物館スタッフによる「恋するフォーチュンクッキー」のDVDを学生に視聴させた。これは、AKB48「恋するフォーチュンクッキー」の歌に合わせて、博物館のスタッフが全員登場し、踊っている映像である。



写真1



写真2

このDVDを竹下氏が学生に見せた意図は、古代出雲歴史博物館のスタッフが、県と指定管理あるいは学芸員とアテンダントが、それぞれの立場を超えて、一体となって協働で博物館の業務を行うことができるような雰囲気が醸成されていることを示すことにあった。

最後の5分間で、このプログラムの目標を森田の方から改めて解説し、学生諸君に振り返りを促して、「学芸員としての接遇」プログラムを終了した。

3 「学芸員としての接遇」プログラムの効果

ではこのプログラムを受講した結果、学生にどのような意識の変化が起こったのか。以下、この点について検討するための素材として、学生から提出されたりアクションペーパーを掲載する。文章の一部をカットしたが、基本的には学生の書き方をそのまま活かしている。

- ① 少ない時間でしたが自分の意識が変わりました。お客様に対する考え方も当たり前の事なんです
が、笑顔だったり丁寧などが博物館の顔として一番印象に残る場所なので、そこでの心持ちなどを
改めて大切な事だと感じました。
- ② お褒めいただいた笑顔と研修で学んだことを会社でも活かしていきたいと思いました。
- ③ 学生と社会人の違いにおいて、特にチームワークの重要性については博物館実習やアルバイトで
も強く感じたことだったので、とても実感の湧く解説でした。
- ④ おふたり（竹下・飯塚両氏）共、明るくはきはきと話しておりとても聞き取りやすい声でした。
やはりお客様との対話ではあれぐらいの声量で話さなくてはならないのでしょう。
- ⑤ 相手を敬って接する心、相手に寄り添う心を大切にしていけば、お客様だけでなく、全ての人間
関係を円滑にしていけるのだと感じました。「すごいな」という気持ち、認める気持ちが相手に
も伝わるようにしていこうと思いました。
- ⑥ アニメーション業界ではコミュニケーション能力が重要であるとお聞きしておりますので、この
度の学びを活かして就職活動を継続してまいります。
- ⑦ (接遇は) とても奥が深いものだと感じました。おじぎひとつをとっていても正しい姿勢や頭を下
げる角度、タイミング、これらを全て合わせないとおじぎではないと強く思いました。チームワ
ークの重要性や初心に戻り基本を大事にすることなども学べました。
- ⑧ 博物館実習の中で実は一番必要な接遇を学ばせてもらいました。
- ⑨ 将来、社会人となり、マナーや言葉遣いに気を付けたいと思います。
- ⑩ お二人の姿勢や仕草、お化粧や服装、また声のトーンなど人前に立つ仕事をなさっている事がと
てもよく伝わりました。その反面、同時に私達も観察されているのだとすぐに感じ、とても緊張
しました。講義中の姿勢についての講習では体だけ動かせばいいというわけではなく、態度や姿
勢は気持ちから誠実になる事がよくわかりました。接遇研修を通して学んだことは、マニュアル
はただの基本でしかないと感じました。マニュアルはもちろん大前提としてとても大切な事です
が、お客様を想う気持ちが接遇を向上させるのだとわかりました。
- ⑪ 私は大学1年の5月からコンビニエンスストアでアルバイトをしています。そのため誰よりもお
辞儀をしている自信がありました。しかし、頭を下げる時に頭が丸まり過ぎていて直されました。
- ⑫ 冒頭の1分スピーチでは、「自分の良さを挙げること」「起承転結を作ること」「実際に1分以内で
話すこと」を難しく感じました。お辞儀の練習では、「現役社会人の女性」の方から直接ご指南い

ただき、とても勉強になりました。(これまで参加した就活セミナーでは、男性講師による男性用のお辞儀と女性用のお辞儀の仕方を口頭及びテキストで教わるのみだったため)自分の笑顔をほめていただいたことをとても驚きました。実はこの1ヶ月ほど、口角をあげて過ごしておりました。そのため講義中に指摘していただきとても嬉しく思いました。

- ⑬ 今回の接遇研修で竹下先生と飯塚先生は仕事に誇りと責任を持っていらっしゃるのだなと思いました。また一緒に働く仲間を尊敬しているということも感じられました。仕事は人との関わりですから、相手を尊敬して接することはとても重要だと思いました。
- ⑭ 接遇での印象で自分自身のみならず職場の印象も決まるというのはわかっていましたが、どこか他人事のように思っていたのを今回の研修で他人事ではないというのも理解できました。
- ⑮ 最後に見せていただいた映像は良かった。あの映像を作ることが出来るということは、博物館全体の空気が良くないと作れるモノではないと思った。コミュニケーション能力の賜物だと思った。
- ⑯ 恋するフォーチュンクッキーでは、森田先生がハジケていたのでビックリしました。これもきっと古代出雲歴史博物館だからこそ創り出せる雰囲気だと思いました。
- ⑰ 古代出雲歴史博物館では、「おもてなしの心」として来館者に敬意を払って対応するということが大事にされており、来館者の方々により気持ちで観覧してもらうということを知り、お客様を大切にしていることが伝わってきました。「おもてなしの心」を持ち続けるために心・技・体を意識することが大事とおっしゃっていて社会に出てから必要となるマナーを教えていただいたことは、これから自分たちが社会へ出て失敗をしないための心得だと思っています。
- ⑱ 今回の講義を受けて、私は改めて博物館は人のためにある施設だということを知ることができました。学芸員という仕事は、どうしても物に対する研究に集中してしまい、来館してくれたお客様に対応しきれないということがあり、一部の仕事をアテンダントさんたちにまかせてしまうことがあります。博物館は来館者に歴史や伝統文化を伝えるための施設なのだから、学芸員も積極的にお客様に対応していく必要があると思います。
- ⑲ 常に相手の事を考えて行動することがいかに大切かを学びました。同時にその行動の一つ一つに意識があり、実際にそれがどれだけ厳しい事なのかを知りました。立ち方から、どの角度で頭を下げるのが良いのか、またその時の顔(笑顔)までの流れが個人的には難しく感じました。しっかりとした立ち方を続けていく中で、次第に身体の痛みを感じ、自分の日常的な改善点を見つける事ができました。特に私が一番難しかったのは笑顔です。普段の日常生活の中で意識して笑顔を作った経験があまりない事もあり、笑顔を作る事の難しさを感じました。私達学生一人一人の1分間スピーチでは1分という時間が改めて意識して考えるとどれだけ難しく長いのかを私は学びました。またそれぞれの学生のスピーチを聞いた上で、その学生の良い所や特徴を見つけられる所にすごいと感じました。そこには、話をしている人をよく見ることが大切であると再認識しました。中・高で学んだ「話は目で聞く」という事を再確認できたと思います。
- ⑳ 竹下先生・飯塚先生の熱意あふれるお言葉から博物館にかける熱意を間近で感じさせていただくことができました。
- ㉑ 最初の自己紹介スピーチでは、1分があれほど長く感じたことはありませんでした。自分の弱みというものはよく出てくるものですが、強み、これだけは他の人に負けないというものを自分で発信することの難しさを改めて学習できたと思います。相手に見られて3秒で印象づけられてしまうことを学び1分間スピーチとともに勉強になりました。
- ㉒ 博物館の接客は難しいものであることがわかりました。

- ②③ 社会人とは何たるか、おもてなしとは何なのかなどを勉強できたのはとても良かったです。ロールプレイングは用意された文章があったのできちんとできましたが、実際はこの通りにはいかないうちなので、臨機応変に対応しなければならないと感じました。古代出雲歴史博物館のプロモーションビデオでは、何より一人一人がみんな楽しそうに踊っていたのが好印象でした。
- ②④ はじめは講義形式で話をきくのかと思っていましたが、自分で動いたり考えたり話したりして積極的に動ける授業でした。「接遇研修」というのも初めて受けさせてもらいましたが、学芸員だけでなく、どんな仕事についても社会人に必要なスキル・マナーだと思いました。言葉も姿勢も動作も意識すれば、誰でも良くすることはできると思います。でも具体的にどこをどう意識すればいいのか、どう直したらいいのかというのを今回学ぶことができたと思います。また、言葉はなくても表情やアイコンタクトが重要だということも学びました。コミュニケーションの方法はさまざまあると思いますが、やはり人を相手にした時、大事なものは表情なのだと思います。「基本は初心」「相手の顔は自分の鏡」など今日だけでなるほどと思える言葉を学ぶことができました。

リアクションペーパーによれば、学生はお辞儀や名刺交換など接遇の基本を学ぶことができて、これから社会人になる際に大変役に立ったと述べている。学生の満足度は概ね高い。しかし、「博物館実習」における「学内実習」の中で接遇をテーマとしたプログラムを導入したことを踏まえるならば、学芸員資格取得に向けて、どのような意味で効果があつたのか、こういった点こそが問われなければならない。

ここで改めて、小稿の冒頭に引用した『博物館実習ガイドライン』や『新しい時代の博物館制度の在り方について』において、これからの学芸員の資質としてコミュニケーション能力が求められていることを想起する必要がある。

そのようなコミュニケーション能力の前提として、学芸員の接遇のスキルアップを図ることが求められているのではないか。

このような点を踏まえると、リアクションペーパーの①の学生が「笑顔だったり丁寧などが博物館の顔として一番印象に残る」ことに気がついた点や、⑥の学生が「相手を敬って接する心、相手に寄り添う心を大切にしていけば、お客様だけでなく、全ての人間関係を円滑にしていける」ことを実感したことには大きな意味がある。博物館の来館者対応においてもホスピタリティの精神が必要であるということを書物ではなく身体で体験できたのである。

⑩の学生は、1分間スピーチにおいて「私達も観察されているのだとすぐに関心、とても緊張した」と述べているが、同時に「態度や姿勢は気持ちから誠実になる事」や「マニュアルももちろん大前提としてとても大切な事だが、よりお客様を想う気持ちがより接遇を向上させる」と述べている。

マニュアルに学び、マニュアルから自立して仕事をするということの意味を社会人になる以前に理解したという点は大きな進歩である。社会人であれば、当然であると切り捨てることはたやすい。だが、現代社会にマニュアルや基準がないため動けないという受け身の人間が増えている現状を踏まえるならば、そのことを誰にも教わらずに自分自身で会得できたということに大きな意義がある。

最後に視聴した映像について、⑮の学生が、「博物館全体の空気が良くないと作れるモノではないと思った。コミュニケーション能力の賜物」と述べていた点は、この映像を上映したことの意図をきちんと理解した上での発言であり、改めて博物館におけるチームワークの重要性を実感していることがわかる。

そして⑯の学生は、「博物館は人のためにある施設だということを知ることができた」と記している。その上で、「学芸員は、研究に専念し過ぎて、来館してくれたお客様に対応しきれず、アテンダントに

まかせてしまうことがあること」を指摘し、「博物館は来館者に歴史や伝統文化を伝えるための施設なのだから、学芸員も積極的にお客様に対応していく必要がある」と述べ、学芸員と接客を担当するアテンダントとの協働の重要性に気がついている。さらに⑱の学生は、竹下氏が、それぞれの学生の1分間スピーチをすべて聞いた上で、全員にコメントを加え、それぞれの学生の良い所や特徴を指摘したことに驚いたようである。そこから、会話の際には、話をしている人をよく見る大切であることを再認識したという。

博物館における来館者対応、特にレファレンスの場面では、相手が何を求めているのか、正確に見極めて対応することが求められるが、その第一歩は相手の目を見て話を聞くことなのであり、その事実気がついた⑱の学生は、博物館におけるレファレンス業務に携わるだけの力量を身につけたと言っても過言ではない。

このようにリアクションペーパーの分析から、学生は、これからの学芸員に必要とされる資質としてのコミュニケーション能力の重要性を身を持って体験し、その能力の一端を身につけることができたことと評価できる。学芸員と接客担当者との協働の重要性についても気がついた学生が出てきたことにより一定の成果があったと思われる。

ただし、反省すべき点として、担当教員である森田と竹下氏や飯塚氏とのやり取りから何を学んだか、これに対するコメントが見られなかった。数名の学生の発言があったものの、双方向の対話が十分ではなかった点が課題として残された。

4 学芸員資格課程「博物館実習」における「学内実習」の充実化に向けて

博物館における指定管理者制度の導入により、今日、博物館や美術館には新規団体が参入し、さまざまな立場の学芸員が出現している。

このような状況下において、金山喜昭氏は、これまでの学芸員によくあるタイプは、自分を研究者だと思い込み、研究業績を最優先して、市民とのコミュニケーションを図ろうとせず、自らの殻に閉じこもっていたが、これからはそのような学芸員は通用しなくなるだろうという指摘を行っている⁽¹³⁾。また金山氏は、狭い世界しか知らぬ、閉じこもりがちの者に、広い世間を知るための基本的な心構えを作る訓練（積極的態度の教育）の必要性を指摘する⁽¹⁴⁾。

このような指摘を、学芸員資格課程の教育の場において具体化するためには、コミュニケーションの第一歩として、来館者に対する接遇などの教育プログラムを積極的に取り入れる必要があるのではないかと考える。

既存の博物館学のテキストにおいて、この問題を正面から扱っている事例はほとんど見当たらない。そのような中で注目されるのは1996年に東京堂出版より刊行された『ミュージアムマネジメント 博物館運営の方法と実践』である⁽¹⁵⁾。

同書では、博物館の運営戦略の手法として、ソフトサービスに注目し、佐々木成人「ゲストリレーションズ」において、博物館におけるゲストリレーションの在り方を考えるための前提として、ホテルにおけるゲストリレーションが紹介されている⁽¹⁶⁾。しかし、それは文字通りホテルにおける接遇の紹介にとどまっている。

また、倉賀野博子「コンパニオン」において、博物館におけるコンパニオンの必要性が指摘され、その業務内容の紹介や接遇のマニュアルなどが紹介されているが⁽¹⁷⁾、学芸員がどのように接遇に関わるか、この点についての言及がない。

一方、諸岡博熊「ホスピタリティと利用者満足」では、博物館独自のもてなしの技術についての考察がなされている⁽¹⁸⁾。

その中で、諸岡氏は、博物館にやって来た利用者は、まず人間らしく取り扱ってほしいものと内心望んでいることを指摘し、接客に従事する人は10の大罪を犯していないかと問いかける。10の大罪とは、

- ① 無関心な態度をとっていないか。
- ② 利用者の要求を無視していないか。
- ③ 利用者に対して冷淡な態度をとっていないか。
- ④ 利用者を子ども扱いや老人扱いしていないか。
- ⑤ 対応の仕方がロボット化、マニュアルどおりの動きをしていないか。
- ⑥ 規則ですからと、きまりを優先していないか。
- ⑦ 頼んだことをたらい回しにしていないか。
- ⑧ キビキビと動かずダラダラしていないか。
- ⑨ 笑顔のない無愛想な態度をとっていないか。
- ⑩ 不健康な感じや不潔な感じ、なんとなく若さを感じさせない対応をしていないか。

この10点の指摘は重要である。しかし、それを受け止めて学芸員がどのような形で行動しなくてはならないのか、この点について突っ込んだ考察が必要なのではないか。

なぜ、このような現状になってしまっているかと言えば、来館者対応は、基本的には接客担当の職員がすればよいのであって、学芸員は専門的知識を必要に応じて提供すればよいという理解が暗黙の前提にあるからだと思われる。そして、より深刻な点は、博物館があらゆる職種の集合体であるという点が博物館学の研究者に十分に認識されていないことである⁽¹⁹⁾。

たとえば『博物館経営論』のテキストなどを参照しても、ミッションの重要性やヒト・モノ・カネなどの経営資源をいかにタイミング良く配分し、いかに効率よく事業展開していくかといった点についての検討はなされているが、学芸員と接客、警備、施設など、他の職種とどのように協働していくべきなのか、この点の考察が全くなされていないのである。

日本の博物館の学芸員は、欧米ほど厳密な形で分業化が進んでいるわけではない。スタッフの数も少ない。そういった状況下であるからこそ、異なる職種間の協働の在り方を考えていくべきである。

その第一歩として、博物館実習の場において、接客と深く関わる接遇を学ばせ、接客の最前線で働く職員といかに協働していくべきなのか、この点に関わる教育プログラムを開発していくことが今こそ求められている。2017年度の「博物館実習」の「学内実習」における「学芸員としての接遇」は、そのためのささやかな試みであった。

おわりに

15

小稿では、2017年度に実施した学芸員資格課程の授業である「博物館実習」における「学内実習」の教育プログラム「学芸員としての接遇」の授業実施に至る一連のプロセス、成果と課題について述べ、現行の学芸員資格課程や博物館学の問題点にまで考察を及ぼした。

大学博物館を持たない本学において、どのような形で博物館実習を進めていくべきか、この点について考えた時に、改めて本学の建学の精神である「利他共生」が生きてくると考える。

小稿を執筆することで、授業の実践内容の記録化がなされただけではなく、博物館学の研究者や全国の大学における学芸員資格課程を担当する教員に対し、問題提起ができたと考える。今後とも「学内実習」の充実化に向けて、その方策を考えていきたい。

註

- (1) 博物館法施行規則第1章第1条の博物館に関する科目の表によれば、博物館実習の単位数は3となっており、備考によれば、博物館実習の単位数には、大学における博物館実習に係る事前及び事後の指導の1単位を含むものとされている。
- (2) 文部科学省『博物館実習ガイドライン』(2009年) 1頁。
- (3) これからの博物館の在り方に関する検討協力者会議『新しい時代の博物館制度の在り方について』(2007年) 25頁。
- (4) 註(2) 前掲書、3頁。
- (5) 註(4) に同じ。
- (6) 註(2) 前掲書、4頁。
- (7) 註(2) 前掲書、10頁。
- (8) たとえば、大堀哲・水嶋英治『新博物館学教科書 博物館学Ⅳ 博物館資料保存論*博物館実習論』(学文社 2013年) 106頁~108頁。また、全国大学博物館学講座協議会西日本部会編『博物館実習マニュアル』(芙蓉書房出版 2002年)は、その書名のとおり、博物館資料の取り扱いに関わる実習に重点が置かれている。
- (9) 註(3) 前掲書、15頁。
- (10) 註(2) 前掲書、4頁。
- (11) このような準備の過程を論文や実践報告の中で言及する例は、あまりないであろう。しかし、大学を含めた高等教育の場において、アクティブラーニングが声高に叫ばれている一方で、それをどのような観点で進めていくべきなのか、マネジメントの視点がこれまでの教授法に関わる論文では欠落していたと考える。この点については、拙稿「アクティブラーニングとしてのフィールドワークー丸の内ビジネス街を舞台とした歴史調査実習ー」(淑徳大学創立50周年記念論集刊行委員会編『共生社会の創出をめざして』学文社 2016年)において指摘した。
- (12) 古代出雲歴史博物館のアテンダントが、博物館指定管理者の一員として全国的にも高い水準にあるということは、金山喜昭「指定管理者制度を導入した公立博物館はどのように変わったか③『島根方式』のその後ー島根県立美術館と島根県立古代出雲歴史博物館」(『ミュゼ』111 2015年) 26頁~29頁、及び同『博物館と地方再生ー市民・自治体・企業・地域との連携ー』(同成社 2017年) 33頁~45頁を参照。上記文献によれば、古代出雲歴史博物館のアテンダントの場合、博物館と出雲大社の門前町との地域連携において、地元向け内覧会の企画を行ったり、門前町の店舗を個別訪問し、ポスターやチラシを配布してコネクションづくりに努めたり、学校や企業への接遇講習の講師に招かれている。さらに来館者と接する最前線にいるため、来館者のニーズやクレームを情報として収集し、学芸員に展示の改善案を提示する力も持っている。竹下朋子氏「もうひとつの国宝をめざしてー博物館におけるアテンダントの役割ー」(<http://www.izm.ed.jp> 2018年10月12日取得)では、「いろいろな職種の人達の力が協力しあってこそ、博物館は運営されていく」、「博物館のお客様とアテンダントの出会い」は『一期一会』、「最高のホスピタリティで接客したい」、「博物館にとって必要なものは、『展示品』だけではなく『人』(博物館で働いている全てのスタッフ)」といった重要な指摘が行われている。
- (13) 金山喜昭「問われる学芸員のビジネスモデル」(『ミュゼ』67 2004年) 13頁。
- (14) 金山喜昭「学芸員とキャリアデザイン」註(13) 前掲書、24頁。
- (15) 大堀哲・小林達雄・端信行・諸岡博熊編『ミュージアムマネジメント 博物館運営の方法と実践』(東京堂出版 1996年)。
- (16) 註(15) 前掲書、325頁~330頁。
- (17) 註(15) 前掲書、339頁~348頁。
- (18) 註(15) 前掲書、349頁~356頁。

- (19) 事務系職員と学芸員との人数比率について、倉田公裕・矢島國雄『新編博物館学』(東京堂出版 1995年) 73頁では、「学芸員・学芸員補とその他の職員の比は1対5」とした上で、「この人数比で見る限り、博物館では学芸員より事務職員のほうが必要だということなのかと皮肉りたくなる数字である」と記す。この書物の意図は、あくまでも学芸員の増員ということを主張しているのであって、事務系職員を軽視しているとは思いたくないが、それでも「博物館の本来の活動を造っていくのは学芸員であることを考えると、博物館設置者がいかに博物館というものを理解していない人事をしているかが、ここにも現れていると見ることができる」と断言する。あえて言わせていただくなら、この理解は一面的であると言わざるを得ない。確かに、学芸員の業務は、博物館の事業展開の中で重要な位置を占めている。しかし、学芸員課程を担当する教員が「博物館の本来の活動を造っていくのは学芸員である」と言い切った時、その講義を受講した学生が将来、どのような学芸員になるのだろうか。「博物館を支えているのは俺だ!」そんな学芸員になってしまうのではないか、という危機感を強く感じずにはいられない。